

# **Connect Softphone som klient**

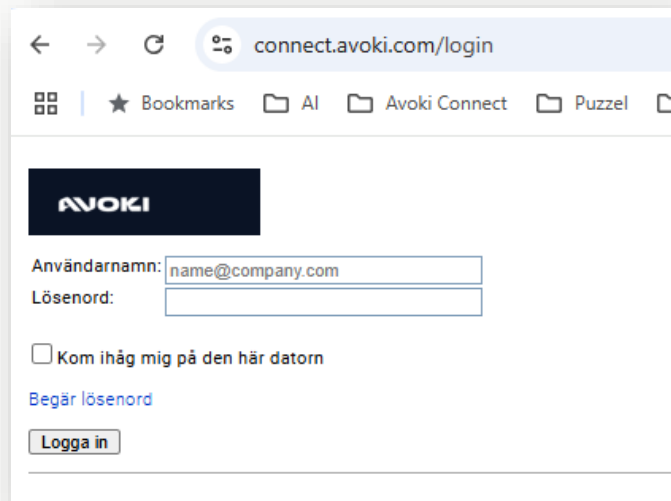
## Installera Avoki Connect Softphone

Avoki Connect erbjuder två varianter av Softphone, Softphone som installerade windows eller Mac klient (även kallad Softphone Classic) eller Web Softphone. För Web Softphone blir din webbläsare din softphone. Denna manual gäller för Avoki Connect Softphone Classic.

### Ladda ner klienten till din dator.

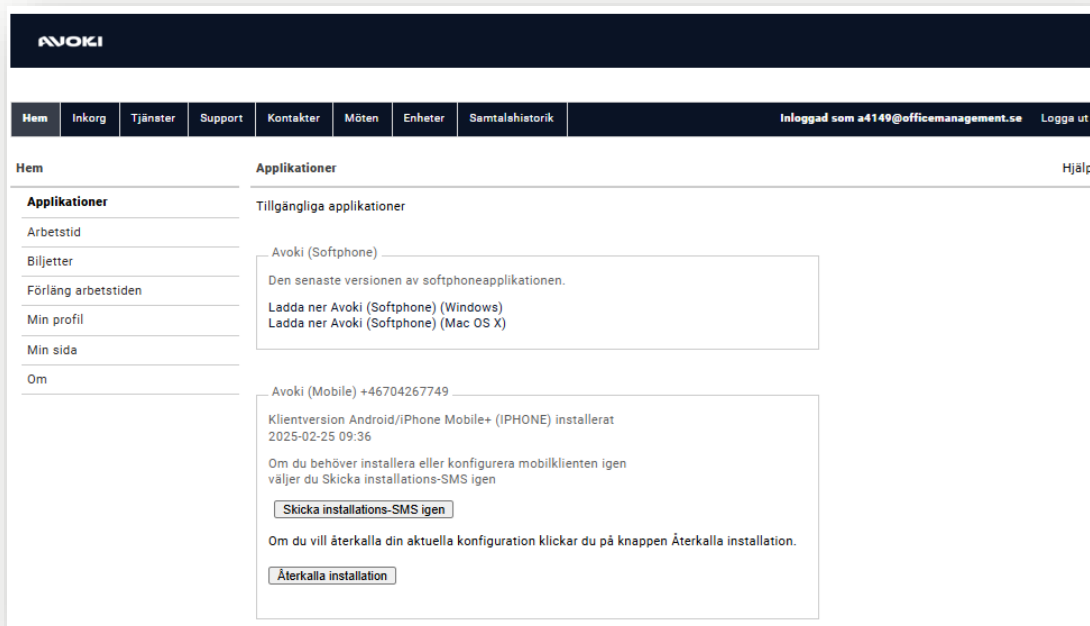
Surfa in på [connect.avoki.com](https://connect.avoki.com). Du loggar in med dina användaruppgifter som du fått via e-post eller via din administratör. Har du glömt bort ditt lösenord kan du begära ut ett nytt.

Installera programmet efter anvisningarna i installationsguiden



Efter inloggning, klicka på Applikationer. Klicka sedan på Ladda ner Avoki för Windows eller Mac.

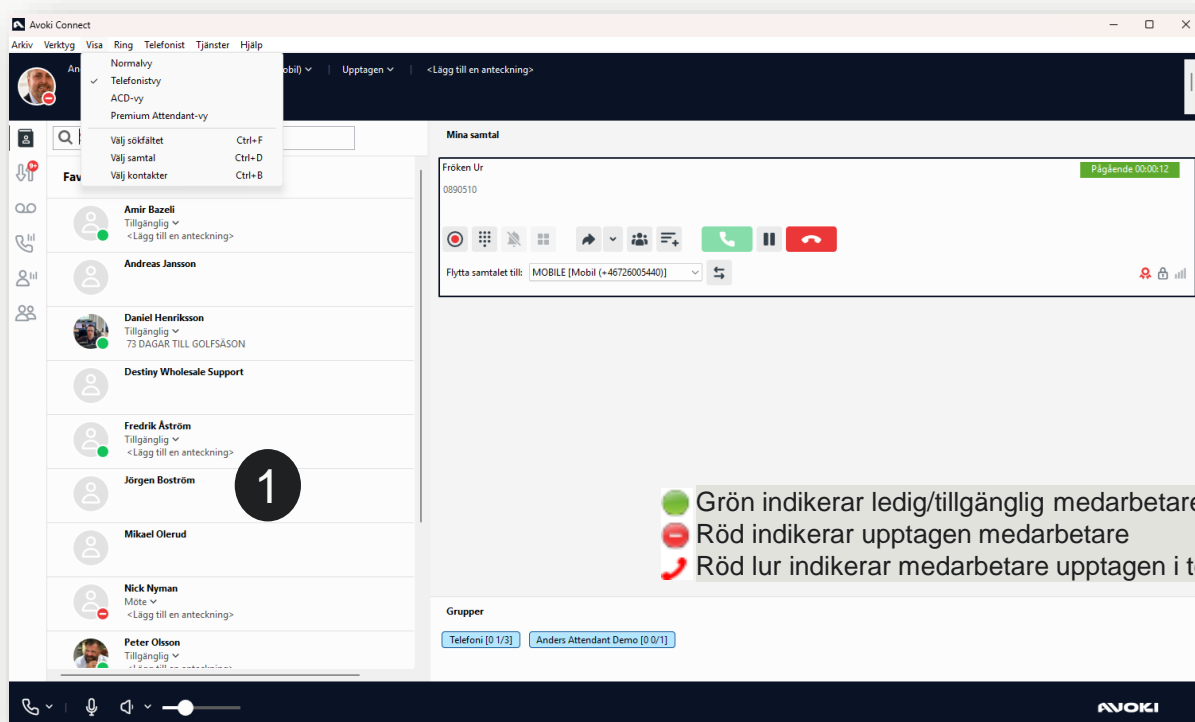
Efter nedladdning, installerar du applikationen som vanligt. För att installera, måste du vara inloggad som administratör på din dator



Öppna programmet och fyll i ditt mobilnummer med landskod och tryck på Hämta aktiveringskod. Ett SMS kommer skickas med en kod som du fyller i, klicka sedan på Aktivera. Softphonen är nu redo att användas

## Välj Standardvy

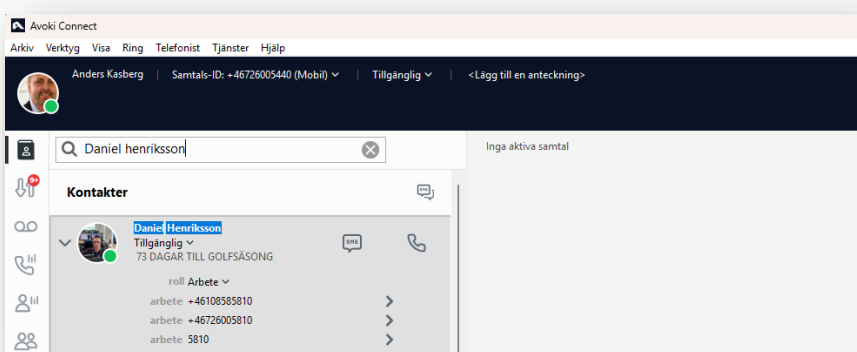
Softphone finns i Normalvy och Telefonistvy. Detta ändras i rullgardinsmenyn Visa längst upp i softphonen. Med telefonistvyn får du en bättre överblick där man kan se aktiva samtal samtidigt som man söker på kollegor. Man kan även koppla enklare med Drag'n drop i telefonistvyn. Byt vy till den genom att klicka på Visa och Telefonistvy eller Normalvy i applikationens menyrad.



## Kontakter

På vänstra sidan (1) hittar du alla dina kontakter eller slår ett telefonnummer du önskar ringa. Det första du ser är listan över dina valda favoriter. Denna lista är tom från start. För att lägga till kontakter i favoritlista, sök fram en kollega du vill lägga upp som favorit i sökfältet klickar du i stjärnsymbolen på kontaktkortet för den du önskar lägga till.

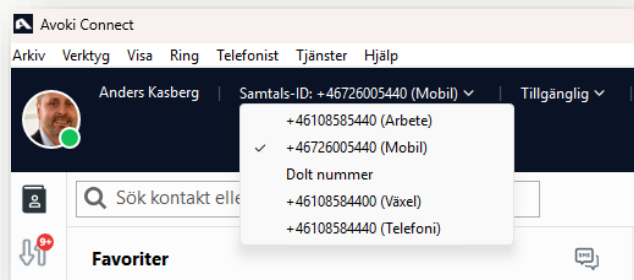
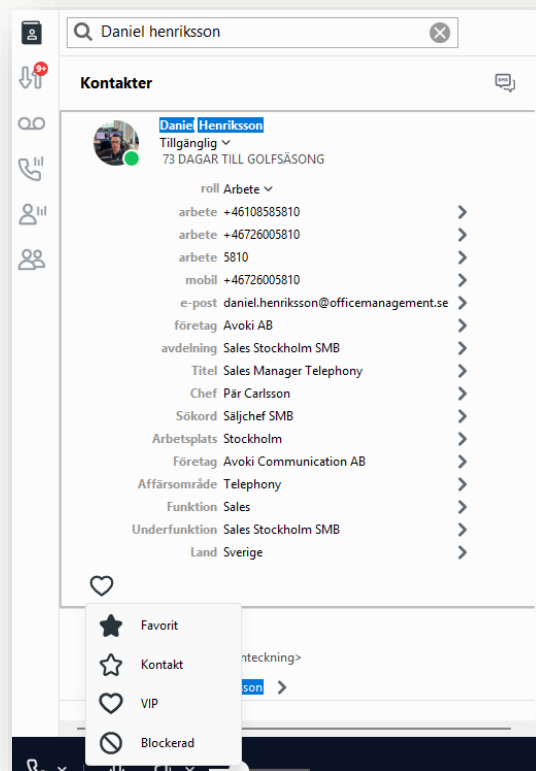
För att hitta dina kollegor har du möjlighet att söka via namn, avdelning, kontor, titel, närmaste chef eller andra företagsunika begrepp som lagts in på kontaktkortet. För att ringa en kontakt klicka på kontaktkortet och därefter klicka på telefonluren. Du kan också välja att inkludera telefonens kontakter från Outlook via inställningar som finns under Verktyg.



## Skapa en favorit eller VIP kontakt

Du kan enkelt lägga upp favoriter på startsidan, personer du ringer ofta. Användare kan även klassas som VIP kontakter. VIP är användare eller nummer som ska ringa igenom fast din telefon är hänvisad.

Sök fram den person du vill klassificera som Favorit eller VIP. Klicka på hjärtikonen i vänster nedre hörn. Välj där efter om kontakten ska vara en favorit, VIP, vanlig kontakt eller en blockerad kontakt.



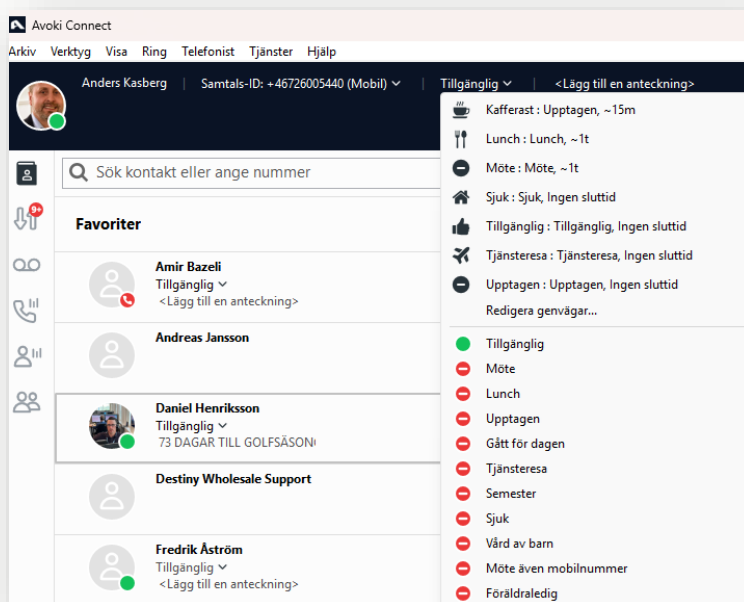
## Samtals-ID

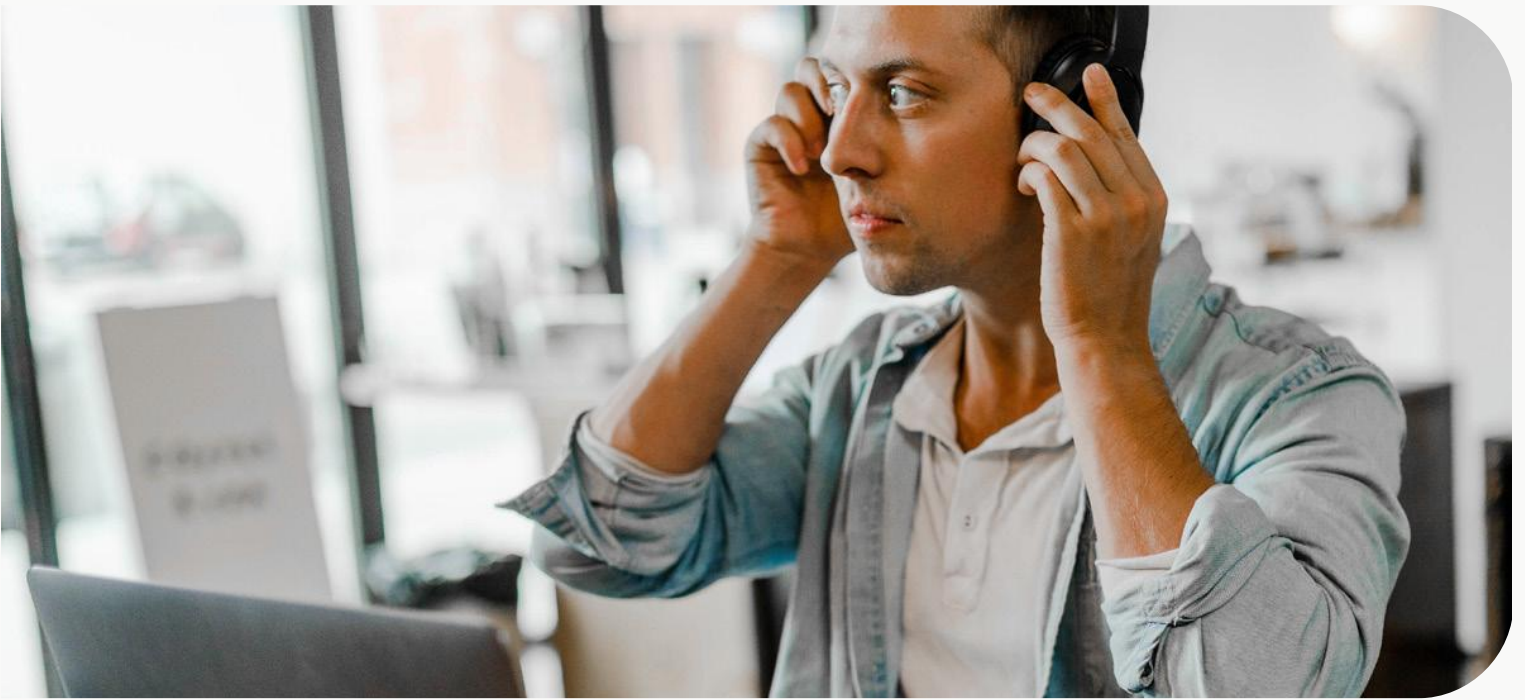
Klicka på samtal-ID för att välja vilket nummer du ska visa när du gör ett utgående samtal.

## Hänvisning

Att hänvisa telefonen när du inte har möjlighet att ta emot samtal är viktigt för att växelns ska kunna ge rätt besked till den som ringer och för att ingen ska behöva ringa i onödan.

Som användare kan du enkelt ändra din status från tillgänglig till en vald hänvisningskod. Samtalen ringer då inte igenom utan kopplas vidare till telefonist, röstbrevlåda eller båda alternativen.

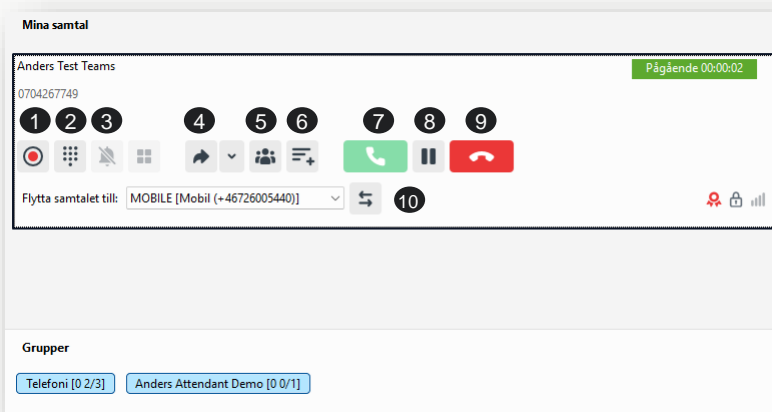
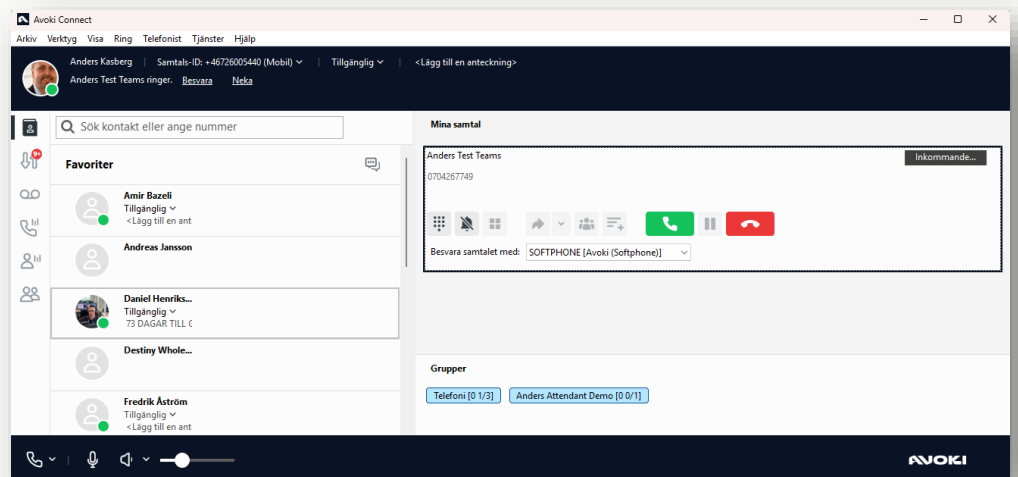




## Besvara ett samtal

Vid ett inkommande samtal kommer din softphone lägga sig överst på din datorskärm.

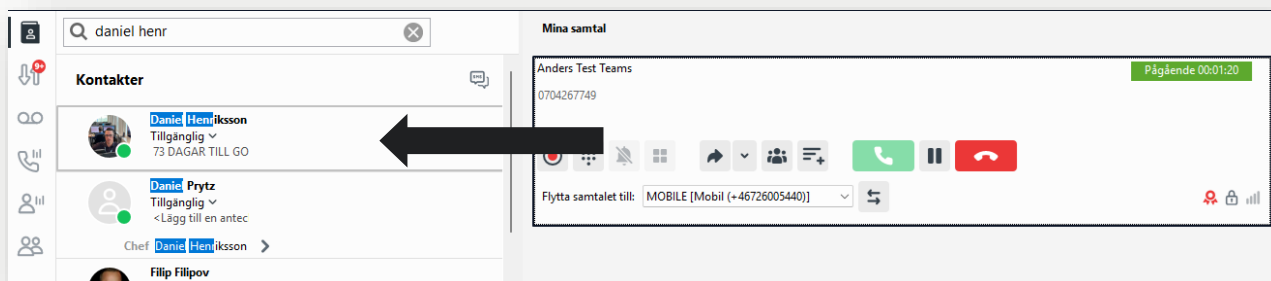
Du svarar genom att klicka på den gröna svarsknappen.



- 1 Tryck här för att starta inspelning av det aktiva samtalet, ljudfilen hittar du i din inkorg under samtalshistorik
- 2 När du vill utnyttja tonval /DTMF
- 3 Stäng av ringsignalen
- 4 Koppling/överföring. Koppla samtalet vidare
- 5 Konferenssamtal
- 6 Parkera samtal
- 7 Besvara samtal
- 8 Väntkoppla samtal
- 9 Avsluta samtal
- 10 Flytta samtalet till mobil

## Koppla ett samtal med direktkoppling

Enklaste sättet att koppla ett samtal direkt till en kollega, utan att prata med kollegan först är att utnyttja Avoki Connects Drag n drop funktion. Efter bevarat samtal, sök upp den kollega du vill koppla samtalet till i sökfältet. Dra sedan samtalet till den person du vill koppla samtalet till



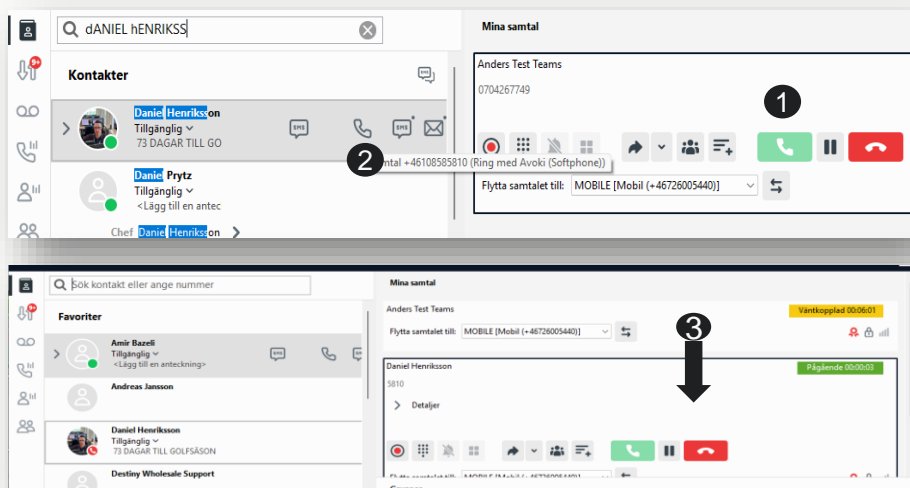
## Koppla ett samtal med bevakad koppling

Vill du koppla ett samtal genom att först ringa kollegan som du ska koppla till, och i steg två koppla samtalet vidare gör du följande steg.

1 Besvara samtalet genom att klicka på den gröna svarsknappen

2 Sök upp kollegan du vill koppla till. Klicka på ringikonen. Första samtalet parkeras automatiskt och ett nytt samtal rings till vald kollega.

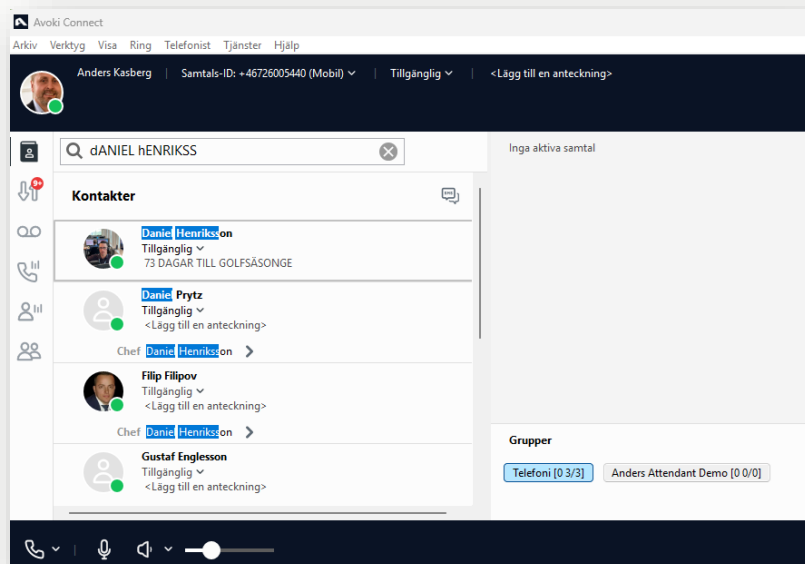
3. När kollegan svarat och accepterat att ta emot samtalet drar du med drag n drop det första samtalet till det andra



## Logga in i ACD grupper

Om du är medlem i en svarsgrupp ser du dessa under grupper i softphonen. Du loggar in och ut genom att klicka på gruppen.

Är färgen blå är du inloggad. Är färgen grå är du utloggad



## Ikon meny

På vänster sida av softphone hittar du flera ikoner med snabbknappar till olika inställningar.

### Kontakter

Här hittar du alla dina kontakter. Det första du ser är listan över dina valda favoriter. Här kan man söka, ringa och se kollegors status.

### Samtalshistorik

Under fliken samtalshistorik finner du inkommande, utgående och missade samtal. Här ser du även om någon har lämnat ett meddelande i din inkorg.

### Röstbrevlåda

Under fliken för Röstbrevlåda ser du alla dina röstmeddelanden. Klicka på ett meddelande för att lyssna. Du kan också nå dina röstmeddelanden från fliken Samtalshistorik, där dina röstmeddelanden samlas i inkorgen. Du kan också få dina röstmeddelanden med e-post. Detta är en tilläggstjänst som kan beställas från Avoki.

### Agentstatistik och supervisor kontroll

Agentstatistik (om Premium svarsgrupper används). Här ser man status per agent i Avancerad grupp och kan logga in/ur användaren

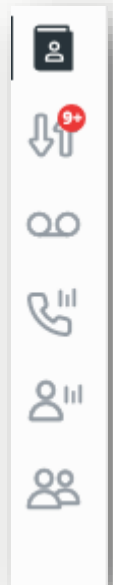
### Möten och Framtida närvaro

Grupplagg (om Premium svarsgrupper används). . Gemensam samtalslista för Premium ACD grupper. Se missade samtal på gruppnummer och ring tillbaka och gör anteckning så att dina kollegor ser att kunden är omhändertagen.

### Lägg upp en extern kontakt

Du kan även lägga upp egna kontakter i Katalogen. Personer som du vill hitta enkelt i Avoki Connect. Externa kontakter kan också sättas som Favoriter eller VIP kontakter.

Klicka på Verktyg och sedan Skapa kontakt. Fyll sedan i kontaktuppgifterna och klicka OK.

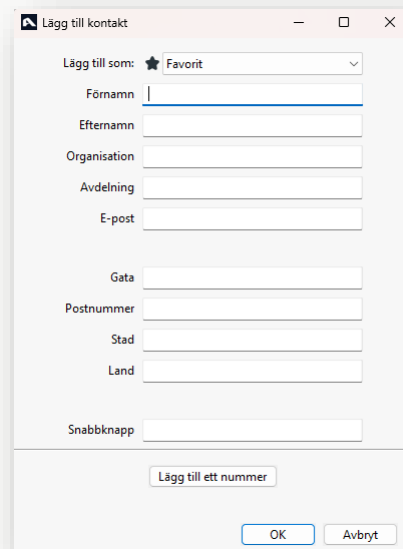
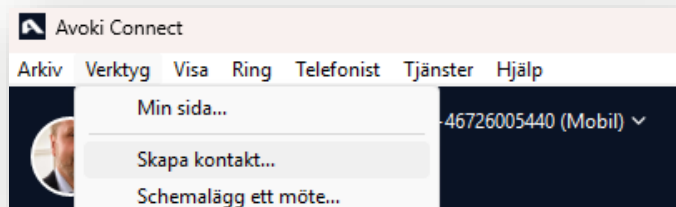


Röstbrevlåda  
Koder vid huvudmeny

Tryck 2 — Lyssna på gamla meddelanden  
Tryck 4 — Spela upp personlig hälsningsfras  
Tryck 5 — Spela in personlig hälsningsfras  
Tryck 6 — Radera personlig hälsningsfras  
Tryck 0 — Repetera Menyval

Koder under uppläsning av meddelande

Tryck 1 — Uppläsning av föregående meddelande  
Tryck 2 — Upprepa meddelande  
Tryck 3 — Nästa meddelande  
Tryck 7 — Radera meddelande  
Tryck 0 — För huvudmeny





## Inställningar

Genom att klicka Verktyg och sedan inställningar kan du anpassa inställningar i Avoki Connect Softphone.

### Integration mot kontakter i Exchange

Vill du att dina upplagda kontakter i Outlook även ska vara sökbara i Avoki Connect, markerar du Aktivera exchange-integrering. Klicka sedan på Övrigt och aktivera Integrera med Microsoft Outlook.

### Headset

För att välja vilket headset som ska användas till din softphone, välj ditt headset under Ljudingång och Ljudutgång. Ringsignal låter man normalt sätt stå på systemstandardenheter för att få ringsignalen i datorns högtalare.

### Övrigt och avancerade inställningar

Här kan du skräddarsy vissa funktioner och inställningar för din Avoki Connect Softphone. Till exempel, aktivera auto-svar,

Inställningar

**Konto**

Kontot är konfigurerat som Anders Kasberg (a100716@officemanagement.se)

Logga ut

Aktivera exchange-integrering

Använd mina inloggningsuppgifter till Windows

Använd följande inloggningsuppgifter:

Exchange-användar ID:

Exchange-lösenord:

Inställningar

**Ljudinställningar**

Högtalare Headset

Ljudingång Mikrofon på headset (Poly BT700)

Ljudutgång Hörlurar på headset (Poly BT700)

Ringsignal Högtalare (Realtek(R) Audio)

Inställningar

**Övriga inställningar**

Starta automatiskt när datorn startas

Minimal kontaktlista

Besvara inkommande samtal automatiskt

Integrera med Microsoft Outlook

Använd utökad sökning med Microsoft Outlook

Visa applikationen för inkommande samtal

Tvinga applikationsvisning för inkommande samtal när andra fullskärmsapplikationer används

Svara med Retur-tangenten

**Meddelanden vid händelser**

Chattmeddelanden  Ljud  Ljud i samtal  Synlig

Samtal till andra  Ljud  Ljud i samtal  Synlig

Ställ in snabbknappar: Snabbknappar...



**AVOKI**

# **Kontakt**

För mer information kring  
Avoki Connect kontakta oss via vår  
hemsida.

**AVOKI**

